

IX

JORNADAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Informar y difundir:
servicios documentales y comunicación

ACTAS DE LAS JORNADAS

Madrid, 22 y 23 de noviembre de 2007

Biblioteca Nacional de España



SIEDIC

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE DOCUMENTACIÓN
E INFORMACIÓN



LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DOCUMENTACIÓN ESCRITA DE TVE FRENTE AL AVANCE DE GOOGLE: PROBLEMAS Y SOLUCIONES

Aguilar Gutiérrez, Manuel. Documentalista del Consejo para la Reforma de los Medios de Comunicación de Titularidad Pública; **Renado, José Ángel.** Jefe del Departamento de Tratamiento Documental del Servicio de Documentación Escrita de TVE, jangel.renado@rtve.es

Resumen: El objetivo de esta comunicación es realizar una reflexión sobre los servicios del Departamento de Documentación Escrita de Televisión Española y su difusión a través de la Intranet corporativa. El Departamento de Documentación Escrita de Televisión Española, adscrito a los Servicios Informativos de la televisión pública, elabora diversos productos documentales para satisfacer la demanda de documentación escrita de los profesionales de la propia televisión y del resto del grupo RTVE. Hasta hace unos años estos productos eran utilizados, casi exclusivamente, por los propios documentalistas, tanto del propio departamento como de otros servicios o programas de la empresa, para dar respuesta a las demandas de documentación escrita de los profesionales de RTVE. Sin embargo, desde la implantación de la Intranet corporativa, el acceso a estos productos; bases de datos, hemeroteca digital, agenda de previsiones de noticias, directorio de enlaces de Internet y dossiers en línea, ya no está limitado a usuarios más o menos ‘expertos’, sino que cada día en mayor medida, son utilizados por los usuarios finales. Se describen las consecuencias y se realizan algunas reflexiones en torno a este acceso a las herramientas documentales por parte de los usuarios finales.

Palabras clave: Centros de Documentación, documentación periodística, Intranet, medios de comunicación.

1. Introducción

El Servicio de Documentación Escrita de Televisión Española (TVE) tiene como misión primordial satisfacer las necesidades de información textual (y en ocasiones gráfica) de sus usuarios, que mayoritariamente son redactores. Para ello, este Servicio –desde su creación como tal a comienzos de los años 80 del pasado siglo- ha ido elaborando distintos productos y poniendo a disposición de los documentalistas –en un principio- y luego a disposición de todos sus usuarios potenciales –en esta última fase- una serie de herramientas con el fin de conseguir una mayor calidad y credibilidad en las informaciones o programas que se realicen.

La popularización de Internet entre el personal de RTVE y la implantación de una Intranet corporativa son los dos ejes básicos que están marcando el nuevo rumbo –y todavía sigue la evolución- de este Servicio, a modo de fuerzas centrífuga y centrípeta que mantienen en equilibrio un tanto inestable a este Departamento.

2. De Ayer a hoy

El Servicio de Documentación Escrita de Televisión Española fue creado como tal a comienzos de los años 80, dentro de una amplia reorganización, sustituyendo al tradicional Archivo de carpetas y recortes que existía en Prado del Rey, aunque heredando obviamente sus fondos. Pronto fue trasladado a Torrespaña, donde permanece en la actualidad, y se inició un proceso de automatización múltiple con la creación de una potente agrupación de base de datos denominada BASINFA (Bases de Información de Actualidad).

Desde entonces se decidió trabajar en estrecha colaboración con el Centro similar que existía en Radio Nacional de España (RNE), cooperación que todavía se mantiene y ha sido germen de colaboraciones similares, en especial con el Centro de Producción de Cataluña. Hay que destacar que esta colaboración se ha demostrado muy fructífera para el desarrollo de los cometidos asignados a lo largo de estos años, compartiendo tareas y costes.

El Servicio de Documentación Escrita (SDE) de TVE depende orgánicamente de la Dirección de Informativos de TVE, pero atiende habitualmente peticiones de todos los departamentos y servicios de la empresa, si bien los usuarios proceden en su mayoría (60% aproximadamente) de los Servicios Informativos.

En la primera etapa del SDE (1986-1993), el producto fundamental era BASINFA, la base de datos con referencias de muy diversos géneros periodísticos y fuentes, que se subdivide en varias sub-bases, la más importante de las cuales es Prensa. En aquella época, el modo habitual de trabajo para resolver las peticiones de los usuarios era la consulta, por parte de un documentalista, a las bases de datos y la posterior impresión, si era necesario, del documento primario almacenado en un microfilme.

El cambio del sistema de gestión de las bases de datos –de Mistral a SIRTEX- en 1994 y la progresiva profesionalización del Servicio –mayor peso de documentalistas que de periodistas- así como la adquisición de un software (Natural Image System) que permitía el almacenamiento digital y en línea de las imágenes de los documentos primarios, supuso una “revolución” en la documentación escrita de TVE, al desterrar tediosos procedimientos de almacenamiento y recuperación en microfilme y discos magneto-ópticos. Además, a partir de 1999 se empezó a incorporar en las referencias de la base de datos de prensa el texto íntegro de los documentos siempre que era posible, gracias a la aparición de empresas de servicios de este tipo (My News).

Pero el cambio fundamental en el ámbito de la documentación periodística en TVE fue la llegada de Internet en 1997, en especial en el área de consulta, si bien también los cambios en los métodos de trabajo en la sección de tratamiento y análisis fueron muy significativos. Diez años después, disponemos ya de una cierta perspectiva y de datos estadísticos suficientes para poder hacer un primer balance y una reflexión al respecto.

3. Los servicios y productos de Documentación Escrita

Durante estos casi 30 años de existencia, el Servicio de Documentación Escrita ha ido elaborando una serie de productos y ofreciendo una serie de servicios con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios potenciales, aunque en ocasiones la demanda real era inferior a la prevista. Poco a poco se fueron abandonando aquellas tareas que parecían más improductivas y costosas para ofrecer nuevos productos más adaptados a las nuevas

necesidades y requerimientos, así como a los nuevos perfiles profesionales que iban apareciendo en TVE. Llegamos así a la situación actual donde encontramos la siguiente oferta:

- BASINFA. Las bases de información de actualidad siguen siendo el producto principal que elabora el SDE y la principal fuente de información para resolver las consultas de los usuarios. En la actualidad, BASINFA se subdivide en seis sub-bases: PRENSA (con fondos a partir de 1986), HISTOR (material de prensa anterior a 1986), BIBLRN (Libros en RNE), BIBLTV (Libros en TVE), BIBLIC (Libros en el Centro de Cataluña) y AGENCI (Teletipos desde 2004).
- Informes sobre temas de actualidad y cronologías, en formato electrónico o papel, con motivo de acontecimientos importantes previsible: elecciones, Juegos Olímpicos, Cumbre Iberoamericana...
- Hemeroteca digitalizada. Se dispone de una colección hemerográfica digitalizada que cubre un amplio período de tiempo y numerosas fuentes.
- Directorio de enlaces de Internet, con una amplia recopilación de direcciones de Internet estructurada en áreas temáticas.
- Agenda de previsiones de noticias, donde se anotan acontecimientos que se prevé ocurran en el futuro.
- Acceso a otras bases de datos especializadas de pago, entre las que destaca EFEDATA.

Como no es motivo de esta ponencia analizar en profundidad el quehacer diario del SDE ni detallar las características de los productos y servicios mencionados, dejaremos simplemente anotados estos para centrarnos más en el acceso y difusión de estos recursos por parte de documentalistas y el resto de usuarios.

4. Implantación y desarrollo de la Intranet de RTVE

La Intranet de RTVE fue creada en 1999 por la Dirección de Informática, que fue la encargada de su diseño y quien decidía los contenidos, lo que ha sido así hasta este mismo año. La falta de un plan de comunicación interno eficaz hizo que la Intranet fuera, durante sus primeros cinco años, una gran desconocida a la que apenas se daba publicidad. Como además el grado de penetración de Internet en estos primeros años en la empresa era muy bajo (entre otras cuestiones por la elevada edad media de la plantilla), el resultado en esta primera fase (1999-2003) fue que existía una Intranet pero no era muy utilizada en el ámbito de la producción de información y por tanto tampoco se exigía que ofreciera muchos contenidos.

Recordemos que los usos más comunes de una Intranet en una empresa del volumen de RTVE suelen ser:

- Tener en un mismo sitio raíz distintas aplicaciones corporativas.
- Acceso unificado a bases de datos de la empresa, con distintos niveles de seguridad y habilitación.
- Ser el principal canal de comunicación corporativa.
- Permitir a directivos y empleados el acceso a las informaciones de interés, también con sus posibles restricciones.
- Acceso a directorios de distinto tipo: telefónicos, e-mail, etc.
- Posibilidad de realizar distintas gestiones de tipo laboral.

Sin embargo todas estas posibilidades deben publicitarse y darse a conocer mediante una campaña masiva que alcance a todos los empleados y reforme una cultura empresarial asentada durante muchos años con el fin de que en un breve lapso de tiempo esta cultura quede totalmente transformada.

En RTVE no se hizo así y la Intranet se fue conociendo mediante el “boca a boca” muy lentamente durante cinco años gracias al esfuerzo de unos pocos y a la dotación de contenidos algo más atractivos, así como la implantación de mejoras informáticas y de navegación.

5. Un rompecabezas en fase de diseño

Llegados a este punto tenemos que plantearnos una serie de reflexiones con el fin de orientar nuestro trabajo de cara al futuro. Es hora de plantearnos qué debemos hacer; cuál de los senderos que se bifurcan sucesivamente, ante los cuales nos encontramos ahora, es el más adecuado en esta confluencia de Bases documentales propias -Intranet- e Internet. Creemos que el método más adecuado para ello es ir del final al principio, esto es, de las necesidades del usuario final real hacia el diseño de nuestro nuevo trabajo en Documentación Escrita, con el fin de no convertirnos en algo residual, superfluo, y al final, prescindible. En definitiva, para ser útiles y eficientes en el diseño empresarial.

Veamos antes unas cifras para la reflexión:

AÑO	NÚMERO DE CONSULTAS ASISTIDAS
1999	13.907
2000	14.207
2001	13.382
2002	12.437
2003	11.724
2004	11.899
2005	9.855
2006	7.600

Es decir, que en ocho años el número de consultas asistidas (esto es con intervención de un documentalista) ha disminuido en un 46%. Evidentemente, a lo largo de esos años las consultas no asistidas –vía Intranet- han ido en aumento, aunque, lamentablemente, no disponemos de datos fiables que nos muestren en qué medida ha sucedido esto.

De todas formas, estas cifras tienen que motivar una reflexión profunda acerca de nuestro trabajo y por supuesto debemos tomar múltiples medidas en todos los frentes: personal, horario, selección, tratamiento, productos y servicios, etc.

Además hay que tener en cuenta que una reducción de esta magnitud suele ser multifactorial, no obedece a una sola causa, que en nuestro caso podríamos singularizar en Internet, o sea en Google, ya saben... Y en efecto, en el caso de TVE también debemos tener en cuenta la disminución de la producción propia, la primacía de programas “ligeros” o de entretenimiento, la tendencia a no profundizar en exceso en la información, la llegada de una mentalidad que prima la imagen y el “coleo” frente a la palabra, los “totales” de agencias frente al material de archivo, etc.

Pero siendo ciertas todas esas pequeñas verdades, también lo es que la principal explicación de esta bajada no es otra que la progresiva popularización de Internet entre el gremio de los periodistas. Hoy en día todo se busca en Internet: las noticias, los mapas, las rutas, los hoteles, el cambio de divisas, la información, los datos históricos, las biografías... y, sin embargo, la mayoría de estos usuarios no usa las opciones de búsqueda avanzada de su buscador favorito y se limita a utilizar muy escasas herramientas propias de la Web.

Otro factor interesante sobre el que debemos reflexionar es el contenido o tema principal de las consultas que se reciben en el SDE y su modo de resolución. Veamos algunas cifras sobre la distribución de las consultas por temas:

- CULTURA Y ESPECTÁCULOS: 25%
- SOCIEDAD: 50%
- ECONOMÍA: 4%
- DEPORTES: 3%
- POLÍTICA NACIONAL: 11%
- POLÍTICA INTERNACIONAL: 7%

El otro dato interesante es que el 24% de las consultas se atiende por teléfono, es decir, que son consultas puntuales: un nombre, una fecha, un dato...

Por tanto, es fácilmente deducible que hay un importante número de dudas que cada vez son más fáciles de resolver mediante una interrogación sencilla a cualquier buscador general o bien a sus servicios especializados de noticias, donde se pueden utilizar el lenguaje natural con elevadas probabilidades de conseguir un resultado satisfactorio. Hay que tener en cuenta que un elevadísimo porcentaje de las demandas del periodista van muy ligadas a la actualidad por lo que es habitual que sus peticiones encuentren respuesta en estos sitios.

Ante esta realidad, el Servicio de Documentación Escrita decidió no quedarse encerrado en sí mismo y ha apostado por la utilización de la Intranet corporativa, de modo que ahora todos los usuarios finales pueden acceder desde sus puestos de trabajo a los siguientes productos y servicios:

- BASINFA, conjunto de bases de datos documentales con información de actualidad, que incluye noticias, entrevistas, biografías, reportajes, etc. de muy diversas fuentes, mediante una interfaz de búsqueda sencilla.
- Hemeroteca digital en línea, con numerosos diarios y semanarios de interés general y algunas publicaciones especializadas, con actualización diaria.
- Agenda de previsiones de eventos.
- Informes de Documentación con amplia información en distintos formatos, realizados ante acontecimientos sucedidos o previstos, con amplia información en distintos formatos.
- Directorio de enlaces de Internet, que contiene de modo estructurado un conjunto de direcciones escogidas de la Web, en muchos casos con enlaces profundos.
- Búsquedas predefinidas para atender necesidades específicas. El usuario sólo tiene que pulsar un enlace y se desencadena una búsqueda sobre alguna o todas las bases de datos de RTVE.
- Biblioteca digitalizada parcialmente, que permite el acceso a numerosos libros y documentos en formato PDF, como el Manual de Estilo de TVE, con reconocimiento óptico de caracteres, lo que permite realizar búsquedas en su interior.

Todas estas medidas han ido dirigidas hacia los usuarios finales, aunque también se han adoptado otras más orientadas hacia los documentalistas, como la implantación de interfaces web, la puesta en línea de diversos manuales y tesauros, la digitalización de materiales antiguos y otras tendentes a facilitar el trabajo de los profesionales dedicados a la selección, tratamiento y consulta.

Sin embargo, todas estas medidas no han redundado en una mejora mensurable respecto al volumen de consultas asistidas, si bien en la actualidad no hay modo de cuantificar los accesos por parte de los usuarios finales a los servicios que se prestan a través de la Intranet. Avanzamos aquí algunas explicaciones a estos hechos con el fin de adoptar nuevas estrategias que permitan revalorizar la labor del Servicio de Documentación Escrita, adaptándonos al nuevo entorno digital:

- La llegada de una apreciable cantidad de redactores jóvenes familiarizados con la búsqueda de información Internet.
- Falta de una cultura de bienvenida al empleado en RTVE, con un estudiado protocolo de comunicación.
- Inexistencia de un curso básico de Intranet en la empresa.
- Distanciamiento físico de las dependencias de Documentación Escrita respecto a la redacción/redacciones de los Servicios Informativos.
- Desconocimiento de los productos y servicios de Documentación Escrita.
- Falta de flexibilidad para impartir cursos de iniciación a los Fondos Documentales.

Lo que nos lleva a una primera conclusión desoladora: el esfuerzo invertido por incrementar la presencia en la Intranet se ha revelado poco fructífero ante el escaso uso por los redactores de la propia Intranet, ya que la dinámica de la mayoría de sus trabajos permite no tener que conectarse a esta red interna. A ello se une la generalización de la creencia entre muchos periodistas de que saben navegar por las procelosas aguas de Internet casi de modo innato, por lo que no necesitan de explicaciones ni de documentalistas.

Lo que, finalmente, nos lleva a la cuestión que se plantea en el título de esta comunicación: el avance de Google.

6. Conclusiones

La respuesta hoy por hoy a esta cuestión es un poco pesimista dadas las bondades del conocido buscador, la perfección de sus algoritmos y la diversificación de sus productos. Sin embargo, tal vez no se trate tanto de combatir a Google como de demostrar que un Servicio de Documentación Escrita en un medio de comunicación público de dimensiones considerables como RTVE, no es un lujo superfluo sino un requisito imprescindible para conseguir el rasgo característico y prioritario de una televisión pública: la calidad.

Google ofrece una ingente cantidad de información, pero en muchas ocasiones no es suficiente o no da con rapidez y fiabilidad lo que el redactor demanda y nuestros documentalistas lo saben bien. La cuestión es si esos usuarios son conscientes de ello y parte de nuestro reto es precisamente que sepan qué pueden encontrar en este Servicio y qué nos diferencia de una búsqueda rápida en Internet.

La información retrospectiva fiable y de calidad es un componente fundamental para que un medio de comunicación pueda diferenciarse de la competencia e imprescindible para que un medio público cumpla su función en la sociedad. La utilización de un teletipo y el

añadido de la imagen que proviene de una agencia internacional conducen a un montaje que puede resultar casi idéntico de una cadena de televisión a otra, lo cual no deja de ser bastante lamentable.

Pero nuestros usuarios potenciales en muchos casos no conocen los servicios que ofrece Documentación Escrita. La lentitud en la toma de decisiones, la indefinición de los ámbitos de actuación y la dificultad para realizar una planificación coherente entre tantos actores implicados, características todas ellas de una gran empresa pública, lo hacen difícil.

Una vía para mejorar esta situación de desconocimiento sería un buen plan de acogida para todos los nuevos empleados, fijos o contratados, involucrados en el proceso de producción de RTVE de modo que tuvieran un conocimiento cabal de qué es Documentación Escrita, los servicios que presta y la manera de acceder a los mismos a través de la Intranet.

Con muy poco tiempo sería suficiente para contar con un potencial usuario con la necesaria formación para desempeñar mejor su trabajo de modo que sus piezas podrían contener mayores dosis de creatividad y calidad.

Pero al mismo tiempo que se establece una relación inversa entre la utilización de ‘Google’ y la ‘Intranet’ -es decir, a mas Google menos Intranet- tenemos que abordar las consecuencias del acceso a nuestros productos vía Intranet que, aunque no sea en la medida que a nosotros nos gustaría, es obvio que cada vez se produce en mayor medida.

Entre las consecuencias de estos accesos destacan, como ya hemos señalado, la disminución del número de consultas directas pero también el aumento de la importancia del ‘diseño’ de las herramientas documentales en la medida en que estas pasan a ser utilizadas por personal no experto. Con estos usuarios, acostumbrados a productos sencillos y de exquisito diseño como los que se pueden encontrar en Internet, no sirven farragosos formularios de entrada de datos ni pantallas obsoletas. Si queremos que utilicen nuestros productos documentales debemos ser capaces de esforzarnos en diseñar sistemas eficientes y atractivos. Los cometidos de los documentalistas, por lo tanto, cambian y, además de saber buscar información para los usuarios, deben ser capaces de diseñar los ‘camino’ para que éstos lleguen por si mismos a la información que necesitan.

Para finalizar queremos señalar que la televisión pública debería evitar la simple emisión de noticias de agencias y tendría que ser algo distinto y diferenciado y ahí debe jugar un gran papel el Servicio de Documentación Escrita, proporcionando datos con rapidez y precisión, evitando innecesarias dilaciones al redactor. Esto permitirá a este concentrarse en sus labores de investigación, redacción, búsqueda de fuentes y demás.

El verdadero papel de Documentación Escrita será entonces formar parte de un buen engranaje o rompecabezas en el cual cada pieza tiene su función y todas ellas son necesarias para que la maquinaria funcione de modo rápido y preciso. Para ello debe explicarse a los usuarios potenciales que el Servicio puede ayudarles a mejorar el producto de su trabajo. Esa es nuestra esperanza y nuestra propuesta.